

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DOKTER DAN PERAWAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSUD DR. A.
DADI TJOKRODIPO BANDAR LAMPUNG TAHUN 2016**

Neno Fitriyani

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan pasien merupakan hal utama yang perlu diprioritaskan oleh rumah sakit dengan cara meningkatkan mutu pelayanan dokter dan perawat yang sesuai dengan standar.

Tujuan : Mengetahui hubungan mutu pelayanan dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

Metode : Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik observasi dengan menggunakan pendekatan *cross sectiona*. Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung dan dilaksanakan pada bulan April 2016. Responden adalah pasien yang dirawat di Ruang rawat Inap (n=246) yang memenuhi kriteria inklusi secara *Accidental Sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan *chi square* dengan CI: 95%

Hasil : Hasil penelitian didapatkan bahwa ada hubungan antara kehandalan = 0,000 ($p < 0.05$), daya tanggap = 0,000 ($p < 0.05$), jaminan = 0,000 ($p < 0.05$), empati = 0,000 ($p < 0.05$), bukti fisik = 0,000 ($p < 0.05$) dengan kepuasan pasien RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016.

Kesimpulan : Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016 ($p=0,000$).

Kata Kunci : Kepuasan pasien, mutu pelayanan dokter dan perawat

Kepustakaan : 26 (2003-2015)

ABSTRACT

Background: Satisfaction is a condition perceived by a person and this is a result of comparing perceived product appearance related to a person's expectation. Patient satisfaction is a main thing needs to prioritize by hospital by improving doctor's and nurse's service qualities according to standards.

Objective: The objective of this research was to find out the correlations of doctor's and nurse's service qualities to inpatient's satisfaction in Dr.

A. Dadi Tjokrodipo public hospital in Bandar Lampung in 2016.

Method: This was an analytic observational research with cross sectional approach. This research was conducted in wards of Dr. A. Dadi Tjokrodipo in Bandar Lampung in April 2016. Respondents were patients in the wards (n=246) satisfying inclusion criteria and samples were taken with accidental sampling technique. Data were collected with questionnaires and analyzed with univariate and bivariate analyses by using chi square and CI 95%.

Results: There were correlations of reliability = 0.000 ($p < 0.05$), responsiveness = 0.000 ($p < 0.05$), guarantee = 0.000 ($p < 0.05$), empathy = 0.000 ($p < 0.05$), physical proof = 0.000 ($p < 0.05$) to patient's satisfaction in Dr. A. Dadi Tjokrodipo public hospital in Bandar Lampung in 2016.

Conclusion: There were correlations of doctor's and nurse's service qualities to inpatient's satisfaction in Dr. A. Dadi Tjokrodipo public hospital in Bandar Lampung in 2016 ($p = 0.000$).

Keywords : Patient's satisfaction, doctor's and nurse's quality services

References : 26 (2003 – 2015)

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah perasaan senang atau kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kecewa seseorang yang muncul setelah dan biaya yang terjangkau.² Kualitas layanan membandingkan antara persepsi/kesan terhadap kesehatan yang dipersepsikan oleh pasien walaupun kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-merupakan nilai subjektif, tetapi tetap ada dasar harapannya.¹ Kepuasan pasien adalah suatu tingkat objektif yang dilandasi oleh pengalaman masa lalu, perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari pendidikan, situasi psikis waktu pelayanan dan kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pengaruh lingkungan. Khususnya mengenai pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.² Kepuasan pasien menjadi indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat. Begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.³

Mutu pelayanan yang baik dikaitkan dari kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat

penilaian *performance* pemberi jasa layanan. Penilaian pasien terhadap mutu rumah sakit kesehatan terdapat dua elemen yang perlu bersumber dari pengalaman pasien. Aspek diperhatikan yaitu teknis medis dan hubungan pengalaman pasien rumah sakit, dapat diartikan interpersonal. Hal ini meliputi penjelasan dan sebagai suatu perlakuan atau tindakan pihak rumah pemberian informasi kepada pasien tentang sakit yang sedang atau pernah dialami, dirasakan, penyakitnya serta memutuskan bersama pasien ditanggung oleh seseorang yang membutuhkan tindakan yang akan dilakukan atas dirinya. Pelayanan kesehatan rumah sakit.

Hubungan interpersonal ini berhubungan dengan Salah satu bentuk pelayanan yang paling pemberian informasi, empati, kejujuran, ketulusan mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit hati kepekaan dan kepercayaan dengan adalah pelayanan dokter dan perawat.⁷ Dokter memperhatikan *privacy* pasien.⁴ adalah seorang tenaga kesehatan yang menjadi

Mutu merupakan konsep yang komprehensif kontak pertama terhadap pasien untuk dan multidimensional. Parasuraman, Zeithaml dan menyelesaikan semua masalah kesehatan yang Berry 1988 melalui penelitiannya mengidentifikasi dihadapi.¹⁹ Perawat merupakan profesi yang lima dimensi mutu yang dikenal sebagai *service* menolong manusia untuk beradaptasi secara positif *quality* (*SEVRQUAL*), diantaranya yaitu daya terhadap stress yang dialami. Pertolongan yang tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), diberikan harus bersifat terapeutik. Instrument utama reliabilitas (*reliability*), Empati (*empathy*) dan bukti yang dipakai adalah diri perawat sendiri.⁸ Hal langsung (*tangible*). Daya tanggap (*responsiveness*) tersebut dapat dimaklumi karena pelayanan yaitu keinginan para karyawan/staf membantu keperawatan diberikan selama 24 jam dimulai dari semua pasien serta berkeinginan dan melaksanakan awal masuk hingga kepulangan pasien. Sepanjang pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini pasien dirawat di ruangan, pasien akan terus menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang berinteraksi dengan perawat. Perawatlah yang selalu penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapai *standby* membantu pasien ketika pasien permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari membutuhkan pertolongan. Perawat juga yang pasien. Jaminan (*assurance*), artinya karyawan/staf membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dasarnya dan membantu dalam pemulihan dan dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko penyembuhan pasien. Sehingga hubungan dan dan keragu-ruguan. Dimensi-dimensi ini interaksi antara perawat-pasien akan sangat merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap (sopan, santun) kepada pasien, dan keamanan kualitas pelayanan di rumah sakit.⁷

operasinya. reliabilitas (*reliability*), adalah Rumah sakit adalah institusi pelayanan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan tepat (akurat), dan memuaskan. Secara umum kesehatan paripurna yang menyediakan pelayanan dimensi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. pelayanan kehandalan (hal yang dapat dipercaya dan kesehatan merupakan bentuk dari pelayanan rumah dipertanggung jawabkan) dari penyedia pelayanan. sakit untuk meningkatkan taraf kesehatan masyarakat.⁹ Dengan kata lain, reliabilitas berarti sejauh mana Rumah sakit sebagai suatu unit pelayanan kesehatan jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan seyogyanya dapat memberikan pelayanan yang kepada pasiennya dengan memuaskan. Empatibermutu dan terjangkau oleh seluruh lapisan (*empathy*), dalam hal ini karyawan/staf mampu masyarakat sehingga usaha untuk meningkatkan menempatkan dirinya pada pasien, dapat berupadajarat kesehatan masyarakat dapat tercapai.¹⁰

kemudahan dalam menjalin hubungan dan Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasiennya, serta dapat memahami kebutuhan dari pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak pasien. Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah dapat berupa ketersediaan sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien serta penampilan karyawan atau staf yang terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah menyenangkan.⁶ sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi

konsep sentral dalam wacana bisnis dan pasien rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.¹¹

Hasil survei kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Sanglah Denpasar yang dilakukan oleh Muninjaya, 84,96% menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Responden terbanyak mengomentari perawat yang tidak ramah dan judes, ruangan perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai.⁴

Berdasarkan data rekam medis RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung diketahui total pasien rawat inap pada tahun 2015 sebanyak 5.722 orang dan total tempat tidur sebanyak 89¹²

RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung adalah rumah sakit negeri kelas C yang berperan melayani pasien rujukan dari setiap PUSKESMAS dan klinik yang terdapat disekitarnya serta pasien yang datang sendiri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Menurut pemberitaan media cetak yang dilansir pada tanggal 02 februari tahun 2014 bahwa RSUD Dr. A.

Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung terdapat kasus pembuangan pasien laki-laki 63 tahun yang akhirnya menyebabkan pasien tersebut meninggal. Sehingga berdampak terhadap menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung..

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik meneliti mengenai hubungan mutu pelayanan dokter dan perawat terhadap kepuasan

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, yaitu suatu metode penelitian yang bersifat induktif, objektif, dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka (*score*, nilai) atau pernyataan-pernyataan yang dinilai, dan dianalisis dengan statistik.²²

HASIL DAN PEMBAHASAN

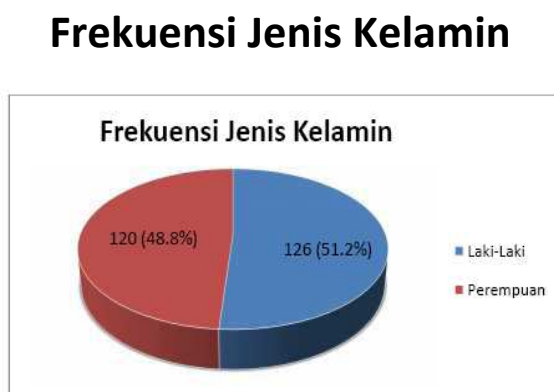
Hasil Penelitian

Analisa univariat dalam penelitian ini untuk mengetahui distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan dokter dan perawat. (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik). Penelitian dilakukan di Instalasi

Karakteristik Responden

Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung, dengan kurun waktu 14 hari pada bulan Maret 2016. Data diambil berdasarkan kriteria inklusi, didapatkan jumlah sampel sebanyak 246 orang yang sedang menjalani rawat inap.

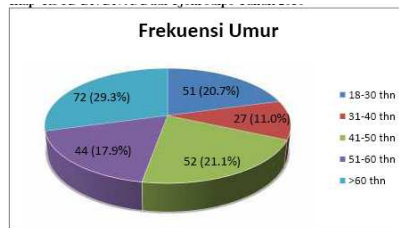
Gambar 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Bagian Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Tahun 2016



Dari gambar 4.1 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 126 (51.2%), sedangkan responden paling sedikit adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 120 responden (48.8%).

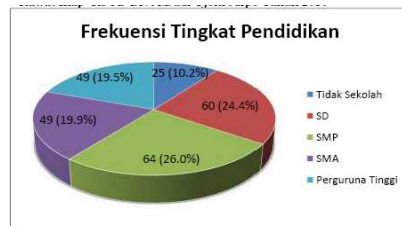
Gambar 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Bagian Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Dr. A. Dadi Tjokrodipo Tahun 2016

Frekuensi Umur



Gambar 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Bagian Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. A.Dadi Tjokrodipo Tahun 2016

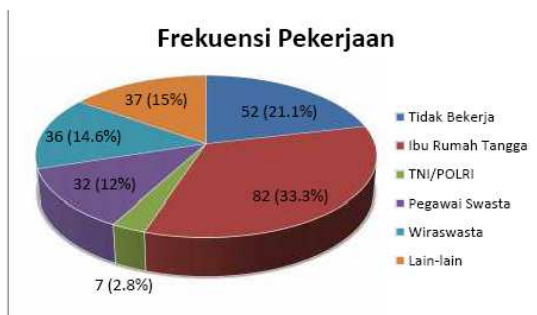
Frekuensi Tingkat Pendidikan



Dari gambar 4.3 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah SMP sebanyak 64 (26.0%), sedangkan responden paling sedikit Dari gambar 4.2 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah berumur >60 tahun sebanyak 72 (29.3%), sedangkan responden paling sedikit adalah berumur 31-40 tahun sebanyak 27 responden (11.0%). adalah tidak sekolah sebanyak 25 responden (10.2%).

Gambar 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Bagian Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Tahun 2016

Frekuensi Pekerjaan



Dari gambar 4.4 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah Ibu Rumah Tangga sebanyak 82 (33.3%), sedangkan responden

Hasil Analisa Univariat

Analisis dilakukan tiap variabel dari hasil penelitian, baik variabel *independent* maupun variabel *dependent*. Hasil dari tiap variabel ini ditampilkan dalam bentuk tabel frekuensi berikut:

Tabel 4.1 Distribusi indikator Kehandalan Dokter dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD DR . A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

| No | Pernyataan | Skor | Median | kategori |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|----------|
| 1 | Dokter memberikan pelayanan yang tepat | 739 | 3.00 | Baik |
| 2 | Dokter memberikan informasi tentang penyakit pasien | 737 | 3.00 | Baik |
| 3 | Dokter dapat menyelesaikan masalah pasien | 733 | 3.00 | Baik |
| 4 | Dokter melayani keluarga pasien dengan teliti | 720 | 3.00 | Baik |
| 5 | Dokter memberikan pelayanan dengan baik | 720 | 3.00 | Baik |
| 6 | Perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia disertai cara penggunaannya | 678 | 3.00 | Baik |
| 7 | Perawat tepat waktu ketika anda membutuhkan | 636 | 3.00 | Baik |
| 8 | Perawat mampu mengatasi masalah perawatan anda dengan tepat dan professional | 635 | 3.00 | Baik |
| 9 | Perawat menjelaskan hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan anda | 636 | 3.00 | Baik |
| 10 | Perawat menjelaskan hal-hal yang dilarang dalam perawatan anda | 654 | 3.00 | Baik |
| Total | | 6.888 | 3.00 | |

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa kehandalan dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien terdapat indikator tertinggi yaitu dokter memberikan pelayanan yang tepat dengan skor 739 dan dikategorikan sebagai kategori baik.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kehandalan Dokter dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

| Kehandalan | Frekuensi | Persentasi (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Tidak Baik | 115 | 46.7 |
| Baik | 131 | 53.3 |
| Total | 246 | 100 |

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa kehandalan dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap lebih tinggi pada kategori baik yaitu sebanyak 131 orang (53.3%), dan responden yang paling sedikit pada kategori tidak baik sebanyak 115 orang (46.7%).
 kategori baik yaitu sebanyak 131 orang (53.3%), dan responden yang paling sedikit pada kategori tidak baik sebanyak 115 orang (46.7%).

Tabel 4.3 Distribusi Indikator Daya Tanggap Dokter dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

| No | Pernyataan | Skor | Median | Kategori |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------|
| 1 | Dokter cepat dalam melayani pasien | 743 | 3.00 | Baik |
| 2 | Dokter tanggap terhadap saran yang diberikan oleh pasien | 737 | 3.00 | Baik |
| 3 | Dokter menanggapi keluhan yang di sampaikan pasien | 726 | 3.00 | Baik |
| 4 | Dokter tidak membiarkan pasien menunggu lama | 700 | 3.00 | Baik |
| 5 | Dokter segera melayani pasien yang membutuhkan | 706 | 3.00 | Baik |
| 6 | Perawat segera datang ketika anda sedang membutuhkan | 656 | 3.00 | Baik |
| 7 | Perawat menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan meskipun tanpa diminta | 648 | 3.00 | Baik |
| 8 | Perawat memberikan penanganan kepada anda ketika sampai diruangan rawat inap | 651 | 3.00 | Baik |
| 9 | Perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu anda berjalan, BAB, BAK dang anti posisi tidur | 625 | 3.00 | Baik |
| 10 | Perawat memberikan bantuan kepada anda untuk pelaksanaan foto Rontgen dan Lab | 632 | 3.00 | Baik |
| Total | | 6824 | 3.00 | |

Dari tabel 4.3 Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa daya tanggap dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien terdapat indikator tertinggi yaitu dokter cepat dalam melayani pasien dengan skor 743 dan dikategorikan sebagai kategori baik.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap Dokter dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD DR.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

| Daya Tanggap | Frekuensi | Persentasi (%) |
|---------------------|------------------|-----------------------|
| Tidak Baik | 104 | 42.3 |
| Baik | 142 | 57.7 |
| Total | 246 | 100 |

Dari Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa daya tanggap dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap lebih tinggi pada kategori baik yaitu sebanyak 142 orang (57.7%), dan responden yang paling sedikit pada kategori tidak baik sebanyak 104 orang (42.3%). kategori baik yaitu sebanyak 142 orang (57.7%), dan responden yang paling sedikit pada kategori tidak baik sebanyak 104 orang (42.3%).

Tabel 4.5 Tabel Distribusi Indikator Jaminan Dokter dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD DR.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

| No | Pernyataan | Skor | Median | Kategori |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-----------------|
| 1 | Pelayanan yang diberikan dokter membuat pasien merasa nyaman | 729 | 3.00 | Baik |
| 2 | Dokter bersikap ramah | 754 | 3.00 | Baik |
| 3 | Cara dokter dalam memberikan pelayanan dapat membuat pasien merasa terjamin | 726 | 3.00 | Baik |
| 4 | Pasien merasa aman ketika berkonsultasi dengan dokter | 724 | 3.00 | Baik |
| 5 | Pasien merasa diagnosa yang ditegakan dokter sesuai gejala yang dirasakan | 707 | 3.00 | Baik |
| 6 | Perawat terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan anda | 685 | 3.00 | Baik |
| 7 | Perawat memberikan informasi kepada anda tentang segala tindakan yang akan dilaksanakan | 680 | 3.00 | Baik |
| 8 | Tindakan keperawatan dilaksanakan secara teliti oleh perawat | 672 | 3.00 | Baik |
| 9 | Perawat mampu menciptakan rasa aman saat melakukan tindakan keperawatan anda | 677 | 3.00 | Baik |
| 10 | Perawat mampu menciptakan rasa nyaman saat melakukan tindakan keperawatan anda | 679 | 3.00 | Baik |
| Total | | 7.033 | 3.00 | |

Dari tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa jaminan dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap terdapat indicator tertinggi yaitu dokter bersikap ramah dengan skor 754 dan dikategorikan sebagai kategori baik.

Tabel 4.6 Tabel Distribusi Frekuensi Jaminan Dokter dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD DR.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

| Jaminan | Frekuensi | Persentasi (%) |
|----------------|------------------|-----------------------|
| Tidak Baik | 104 | 42.3 |
| Baik | 142 | 57.7 |
| Total | 246 | 100 |

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa jaminan dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap lebih tinggi pada kategori baik yaitu sebanyak 142 orang (57.7%), dan responden paling sedikit pada kategori tidak baik berjumlah sebanyak orang (42.3%)

Tabel 4.7 Tabel Distribusi Indikator Empati Dokter dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD DR.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

| No | Pernyataan | Skor | Median | kategori |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|----------|
| 1 | Dokter memberikan solusi atas masalah kesehatan pasien | 735 | 3.00 | Baik |
| 2 | Dokter memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial | 766 | 3.00 | Baik |
| 3 | Dokter memberikan perhatian kepada semua pasien | 736 | 3.00 | Baik |
| 4 | Dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya | 724 | 3.00 | Baik |
| 5 | Dokter memberikan pelayanan dengan sopan | 714 | 3.00 | Baik |
| 6 | Perawat memberikan senyum dan salam ketika bertemu dengan anda | 691 | 3.00 | Baik |
| 7 | Perawat memberikan pelayanan berdasarkan kondisi anda tanpa memandang pangkat/status | 661 | 3.00 | Baik |
| 8 | Perawat memberikan penjelasan tentang kondisi anda dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti | 655 | 3.00 | Baik |
| 9 | Perawat memberikan perhatian dan dukungan moral terhadap keadaan anda (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan anda) | 653 | 3.00 | Baik |
| 10 | Perawat memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku bagi anda sebagai pasien | 664 | 3.00 | Baik |
| Total | | 6.999 | 3.00 | |

Dari tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa empati dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap terdapat indicator tertinggi yaitu dokter memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dengan skor 766 dan dikategorikan sebagai indikator baik.

Tabel 4.8 Tabel Distribusi Frekuensi Empati Dokter dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD DR.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

| Empati | Frekuensi | Persentasi (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Tidak Baik | 122 | 49.6 |
| Baik | 124 | 50.4 |
| Total | 246 | 100 |

Dari tabel 4.8 dapat diketahui bahwa empati dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap lebih tinggi pada kategori baik yaitu sebanyak 124 orang (50.4%), dan responden yang paling sedikit pada kategori tidak baik sebanyak 122 orang (49.6%).

Tabel 4.9 Tabel Distribusi Indikator Bukti Fisik Dokter dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD DR.A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

| No | Pernyataan | Skor | Median | kategori |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|----------|
| 1 | Dokter berpakaian rapi | 768 | 3.00 | Baik |
| 2 | Dokter berpakaian bersih | 789 | 3.00 | Baik |
| 3 | Dokter menggunakan jas dokter ketika memeriksa pasien | 746 | 3.00 | Baik |
| 4 | Dokter menggunakan tanda pengenal | 744 | 3.00 | Baik |
| 5 | Dokter terlihat siap dalam memeriksa pasien | 725 | 3.00 | Baik |
| 6 | Perawat berpenampilan rapi | 710 | 3.00 | Baik |
| 7 | Perawat berpenampilan bersih | 695 | 3.00 | Baik |
| 8 | Perawat mampu menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan yang anda tempati | 666 | 3.00 | Baik |
| 9 | Perawat mampu menjaga kebersihan alat-alat kesehatan yang digunakan | 669 | 3.00 | Baik |
| 10 | Perawat mampu menjaga kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan | 676 | 3.00 | Baik |
| Total | | 7.118 | 3.00 | |

Dari tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa bukti fisik dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap terdapat indicator tertinggi yaitu dokter berpakaian rapi dengan skor sebanyak 789 dan dikategorikan baik.

Tabel 4.10 Tabel Distribusi Frekuensi Bukti Fisik Dokter dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

| Bukti Fisik | Frekuensi | Persentasi (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Tidak Baik | 116 | 47.2 |
| Baik | 130 | 52.8 |
| Total | 246 | 100 |

Dari tabel 4.10 dapat diketahui bahwa bukti fisik dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap lebih tinggi pada kategori baik yaitu sebanyak 130 orang (52.8%), dan responden yang paling sedikit pada kategori tidak baik sebanyak 116 orang (47.2%).

Tabel 4.11 Tabel Distribusi Indikator Kepuasan Dokter dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD DR.A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

Dari tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwa mutu pelayanan dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap terdapat indikator tertinggi yaitu Apakah anda puas

| No | Pernyataan | Skor | Median | kategori |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|----------|
| 1. | Apakah anda puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan dokter dan perawat | 734 | 3.00 | Puas |
| 2. | Apakah anda puas dengan tanggapan yang diberika dokter dan perawat | 738 | 3.00 | Puas |
| 3. | Apakah anda puas dengan pengetahuan yang dimiliki dokter dan perawat | 709 | 3.00 | Puas |
| 4. | Apakah anda puas dengan keramahan dokter dan perawat | 705 | 3.00 | Puas |
| 5. | Apakah anda puas dengan penjelasan yang diberikan oleh dokter dan perawat | 692 | 3.00 | Puas |
| 6. | Apakah anda puas dengan perhatian yang diberikan oleh dokter dan perawat | 673 | 3.00 | Puas |
| 7. | Apakah anda puas dengan kesabaran yang diberikan oleh dokter dan perawat | 684 | 3.00 | Puas |
| 8. | Apakah anda puas dengan kebersihan dokter dan perawat | 674 | 3.00 | Puas |
| 9. | Apakah anda puas dengan kerapihan dokter dan perawat | 675 | 3.00 | Puas |
| | Total | 6.284 | 3.00 | |

dengan tanggapan yang diberikan dokter dan perawat dengan skor 738 dan dikategorikan sebagai kategori puas.

Tabel 4.12 Tabel Distribusi Frekuensi kepuasan Dokter dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD DR.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

| Kepuasan | Frekuensi | Persentasi (%) |
|-----------------|------------------|-----------------------|
| Tidak Baik | 100 | 40.7 |
| Baik | 146 | 59.3 |
| Total | 246 | 100 |

Dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien rawat inap lebih tinggi pada kategori puas yaitu sebanyak 146 orang (59.3%), dan responden yang paling sedikit pada kategori tidak puas sebanyak 101 orang (41.7%).

Hasil Analisa Bivariat

Analisa ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap sehingga diketahui dari nilai kemaknaannya dengan menggunakan uji *Chi-Square*.

Tabel 4.13 Hubungan Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik Dokter dan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016

| Kategori | Puas | | Tidak Puas | | Total | | OR/ CI (95%) | P value |
|---------------------|------|------|------------|------|-------|-----|------------------|---------|
| | N | % | N | % | n | % | | |
| Kehandalan | | | | | | | | |
| - Tidak Baik | 37 | 32.2 | 78 | 67.8 | 115 | 100 | 10,445 | 0,000 |
| - Baik | 109 | 83.2 | 22 | 16.8 | 131 | 100 | 5,718- 19,078 | |
| Daya Tanggap | | | | | | | | |
| - Tidak Baik | 32 | 30.8 | 72 | 69.2 | 104 | 100 | 9,161 | 0,000 |
| - Baik | 114 | 80.3 | 28 | 19.7 | 142 | 100 | 5,094- 16,472 | |
| Jaminan | | | | | | | | |
| - Tidak Baik | 37 | 35.6 | 67 | 64.4 | 104 | 100 | 5,981 | 0,000 |
| - Baik | 109 | 76.8 | 33 | 23.2 | 142 | 100 | 3,419- 10,464 | |
| Empati | | | | | | | | |
| - TidakBaik | 49 | 40.2 | 73 | 59.8 | 122 | 100 | 5,352 3,059- | 0,000 |
| - Baik | 97 | 78.2 | 27 | 21.8 | 124 | 100 | 9,364 | |
| Bukti Fisik | | | | | | | | |
| - Tidak Baik | 41 | 35.3 | 75 | 64.7 | 116 | 100 | 7,683 | 0,000 |
| - Baik | 105 | 80.8 | 25 | 19.2 | 130 | 100 | 4,306- 13,707 | |

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui dari tidak puas. Sedangkan dari 142 responden yang 115 responden yang merasa kehandalan dokter dan merasa jaminan dokter dan perawat kategori baik perawat kategori tidak baik terdapat 37 responden terdapat 109 responden (76.8%) yang merasa puas (32.2%) yang merasa puas dan 78 responden dan 33 responden (23.2%) yang merasa tidak puas. (67.8%) yang merasa tidak puas. Sedangkan dari Hasil uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha < 0,05$) yang berarti ada hubungan perawat kategori baik terdapat 109 responden yang bermakna antara jaminan dokter dan (83.2%) yang merasa puas dan 22 responden perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di (16.8%) yang merasa RSUD DR.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung tidak puas. Hasil uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha < 0,05$) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dokter, jaminan dalam pelayanan dokter dan perawat dalam dan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung pelayanan dokter dan perawat sebesar 5.981 kali Tahun 2016. Dari hasil analisis diperoleh nilai OR sebesar 5.981, artinya responden yang menyatakan lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan kehandalan pelayanan dokter dan perawat dalam kategori baik berpeluang untuk puas terhadap jaminan dokter dan perawat tidak baik dengan *Confident Interval* 3.419-10.464.

Pada dimensi empati diketahui dari 122 responden yang merasa empati dokter dan perawat kategori tidak baik terdapat 49 responden (40.2%) yang merasa puas dan 73 responden (59.8%) yang kehandalan dokter dan perawat tidak baik dengan tidak puas. Sedangkan dari 97 responden yang merasa empati dokter dan perawat kategori baik terdapat 97 responden (78.2%) yang merasa puas dan 104 responden yang merasa daya tanggap dokter dan perawat kategori tidak baik terdapat 32 responden (30.8%) yang merasa puas dan 72 responden (69.2%) yang merasa tidak puas. Sedangkan dari Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha < 0,05$) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara empati dokter dan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016. Dari hasil analisis diperoleh nilai OR sebesar 5.352, artinya responden yang menyatakan empati dalam pelayanan dokter dan perawat dalam kategori baik berpeluang untuk puas terhadap pelayanan dokter dan perawat sebesar 5.352 kali lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan empati dokter dan perawat tidak baik dengan *Confident Interval* 3.059-9.364.

Pada dimensi bukti fisik diketahui dari 116 responden yang merasa bukti fisik dokter dan perawat kategori tidak baik terdapat 41 responden (35.3%) yang merasa puas dan 75 responden (64.7%) yang merasa tidak puas. Sedangkan dari 130 responden yang merasa bukti fisik dokter dan perawat kategori baik terdapat 105 responden (80.8%) yang merasa puas dan 25 responden (19.2%) yang merasa tidak puas. Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($\alpha < 0,05$) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap dokter dan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD DR.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016. Dari hasil analisis diperoleh nilai OR sebesar 9.161, artinya responden yang menyatakan daya tanggap dalam pelayanan dokter dan perawat dalam kategori baik berpeluang untuk puas terhadap pelayanan dokter dan perawat sebesar 9.161 kali lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan daya tanggap dokter dan perawat tidak baik dengan *Confident Interval* 5.094-16.472.

Pada dimensi jaminan diketahui dari 104 responden yang merasa jaminan dokter dan perawat kategori tidak baik terdapat 37 responden (35.6%) yang merasa puas dan 67 responden (64.4%) yang

hubungan yang bermakna antara bukti fisik dokter baik maka akan mempengaruhi pasien untuk tidak dan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dipuas terhadap pelayanan yang diberikan.

RSUD DR.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung

Tahun 2016. Dari hasil analisis diperoleh nilai **ORHubungan Daya Tanggap Dokter dan Perawat terhadap Kepuasan Pasien**

sebesar 7.683, artinya responden yang menyatakan

bukti fisik dalam pelayanan dokter dan perawat

dalam kategori baik berpeluang untuk puas terhadap

pelayanan dokter dan perawat sebesar 7.683 kali

lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan

bukti fisik dokter dan perawat tidak baik dengan

Confident Interval 4.306-13.707.

Hasil uji statistik *Chi-Square* didapatkan nilai

$P-value = 0.000$ ($p-value \alpha < 0.05$) yang

berarti ada hubungan yang bermakna antara daya

tanggap dokter dan perawat dengan kepuasan pasien

rawat inap di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar

Lampung Tahun 2016.

Pembahasan

Hubungan Kehandalan Dokter dan Perawat terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik *Chi-Square* didapatkan

nilai $p-value = 0.000$ ($p-value \alpha < 0.05$) yang berarti

ada hubungan antara kehandalan dokter dan perawat

dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. A.

Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang

menyatakan daya tanggap suatu kemauan untuk

membantu dan memberikan pelayanan yang cepat

dan tepat kepada pasien dengan penyampaian

informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu

tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan persepsi

bahwa daya tanggap seorang dokter tidak baik dalam

kualitas pelayanan.²⁰ Daya tanggap juga merupakan

kesiagapan petugas kesehatan dalam membantu

pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat

dan tanggap. Bagi sebuah rumah sakit sangat penting

adanya karyawan-karyawan terutama dokter

yang cepat tanggap dalam melayani pasien, karena

dokter yang

Hasil penelitian di atas sejalan dengan teori

Kotler pada tahun 2000 yang menyatakan kualitas jasa

harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir

dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif

terhadap kualitas jasa, dimana salah satu indikator

kualitas jasa adalah kehandalan.¹ Hasil penelitian di

atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elsa

di RSUP DR. M. Djamil Padang yang menyatakan ada

hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien.

($p-value < 0,05$).²⁴

Hal ini juga sesuai dengan

penelitian Trimumpuni tentang "Analisis

Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan

Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat

Berdasarkan ditempat penelitian, dan dari

data yang telah didapatkan bahwa memang ada

hubungan kehandalan dokter dan perawat terhadap

kepuasan pasien rawat inap walaupun ada 131

responden yang menilai kehandalan dokter dan

perawat baik tetapi masih ada 22 responden yang

merasa tidak puas dan sebaliknya walaupun ada 115

responden yang merasa kehandalan tidak baik masih

ada 37 responden yang merasa puas dengan

kehandalan, hal ini menurut pendapat peneliti

dipengaruhi oleh berbagai karakteristik responden

yang diteliti sehingga memiliki persepsi yang

berbeda-beda dan faktor yang mempengaruhi

kepuasan pasien bukan hanya kehandalan petugas

kesehatan artinya meskipun responden mendapatkan

kehandalan yang baik oleh petugas kesehatan akan

tetapi jika mendapat dimensi mutu pelayanan lain

(daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) tidak

Inap di RSUD Puri Asih Salatiga” yang menunjukkan adalah jaminan dokter.¹ Hal ini juga sesuai dengan adanya hubungan antara persepsi daya tanggap penelitian Trimumpuni tentang “Analisis perawat dalam memberikan Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Dokter dan asuhan keperawatan terhadap kepuasan klien (p – Perawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga” (p – value < 0,05).²⁵

Sesuai dengan yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan seseorang. Itu berarti bahwa pelayanan yang baik akan dilihat dari bagaimana daya tanggap seorang dokter mempengaruhi kepuasan seseorang. Itu berarti perawat dalam memberikan bantuan kepada pasien sehingga pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas kesehatan.

Berdasarkan ditempat penelitian, dan dari data yang telah didapatkan bahwa memang ada hubungan antara daya tanggap dokter dan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung tahun 2016. Kemudian walaupun ada 142 responden yang menilai pelayanan daya tanggap baik tetapi masih ada 28 responden diantaranya yang merasa tidak puas dan sebaliknya walaupun ada 104 responden yang merasa puas dengan daya tanggap, ada 37 responden yang merasa tidak puas dengan jaminan, hal ini menurut pendapat peneliti dipengaruhi oleh berbagai karakteristik responden yang diteliti sehingga memiliki persepsi yang berbeda-beda dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien bukan hanya daya tanggap petugas kesehatan artinya meskipun responden mendapat daya tanggap yang baik oleh petugas kesehatan akan tetapi jika dimensi mutu pelayanan lain (kehandalan, empati dan bukti fisik) tidak baik maka akan mempengaruhi pasien untuk tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hubungan Jaminan dokter dan perawat terhadap kepuasan Pasien

Hasil uji statistik *Chi-Square* didapatkan nilai $p\text{-value} = 0.000$ ($p\text{-value} \alpha < 0.05$) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara jaminan dokter dan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD DR.A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan teori kotler pada tahun 2000 yang menyatakan kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa, dimana salah satu indikator kualitas jasa

Hubungan Empati Dokter dan Perawat terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik *chi square* didapatkan nilai $p\text{-value}=0.000$ ($p\text{-value} \alpha < 0.05$) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara Empati dokter dan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr .A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016.

Hal ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa keinginan petugas kesehatan memberikan bantuan merupakan perhatian yang diberikan kepada pelanggannya. Pasien sebagai orang sakit pada

umumnya sangat mengharapkan perhatian dari empati petugas kesehatan artinya meskipun orang-orang yang ada disekitarnya. Dokter dan responden mendapat empati yang baik oleh petugas perawat sebagai petugas kesehatan yang bekerja di kesehatan akan tetapi jika mendapat dimensi mutu rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pelayanan lain (kehandalan, daya tanggap, jaminan pasien maupun keluarga pasien dituntut untuk bisa dan bukti fisik) tidak baik maka akan mempengaruhi menunjukkan rasa empatinya. Sesuai dengan pasien untuk tidak puas terhadap pelayanan yang pendapat Marr akan pentingnya dimensi empati diberikan.

dalam memberikan pelayanan yang bermutu.

Dimana pelayanan yang bermutu dapat memberikan

pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan

mengundang mereka untuk datang kembali dan

menjadi pelanggan yang loyal.

Hubungan Bukti Fisik Dokter dan Perawat terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik *Chi-Square* didapatkan

Sedangkan menurut Kotler kualitas jasa nilai $p\text{-value} = 0.000$ ($p\text{-value} < 0.05$) yang harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berarti ada hubungan yang bermakna antara bukti berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi fisik dokter dan perawat dengan kepuasan pasien positif terhadap kualitas jasa. Dimana salah satu rawat inap di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016.

sesuai dengan penelitian

Trimumpuni tentang “Analisis Pengaruh

Persepsi Mutu Pelayanan Dokter dan Perawat

terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSU

Puri Asih Salatiga” ($p\text{-value} < 0,05$).²⁵ dan juga

penelitian diatas sejalan dengan penelitian oleh Ida

Ayu di RSUD Wangaya Kota Denpasar yang

menunjukkan persepsi empati mempunyai

hubungan dengan kepuasan pasien. ($p\text{-value} <$

0.05).²⁶

Hasil penelitian di atas sejalan dengan teori

Kotler pada tahun 2000 yang menyatakan kualitas jasa

harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir

dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif

terhadap kualitas jasa, dimana salah satu indikator

kualitas jasa adalah bukti fisik.¹ Hal ini juga sesuai

dengan penelitian Elsa Anggraini di RSUD DR. M.

Djamil Padanga” ($p\text{-value} < 0,05$).²⁴

Dalam penelitian ini adanya hubungan antara

bukti fisik dokter dan perawat terhadap kepuasan

pasien karena bukti fisik petugas kesehatan sudah

Sesuai dengan yang telah dijelaskan memadai dan sudah cukup bagus, hanya dalam

sebelumnya, bahwa pelayanan yang baik akan beberapa aspek yang dikeluhkan oleh pasien, seperti

mempengaruhi kepuasan seseorang. Itu berarti kebersihan dan kerapian ruangan yang ditempati.

dilihat dari bagaimana empati seorang dokter Namun aspek tersebut sangat mempengaruhi pasien,

ataupun perawat dalam memberikan bantuan kepada terlihat dari adanya pasien yang merasa aspek bukti

pasien sehingga pasien akan merasa puas terhadap fisik tidak baik sebesar 47.2% dari total responden .

pelayanan yang diberikan petugas kesehatan. Faktor pertama disebabkan karena responden yang

Berdasarkan pandangan peneliti ditempatkan merasa bukti fisik petugas kesehatan tidak baik

penelitian, dan dari data yang telah didapatkan ditandai dengan ruangan yang ditempati pasien

bahwa memang ada hubungan empati dokter dan terlihat kurang bersih dan rapi, kurangnya petugas

perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di kesehatan menjaga

RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang

tahun 2016. Kemudian walaupun ada 124 responden dan digunakan dan pakaian yang digunakan

yang menilai pelayanan empati baik tetapi masih ada perawat kurang bersih dan rapi maka hal ini akan

27 responden diantaranya yang merasa tidak puas mempengaruhi pasien untuk tidak puas terhadap

dan sebaliknya walaupun ada 122 responden yang pelayanan yang diberikan.

merasa empati tidak baik masih ada 49 responden Sesuai dengan yang telah dijelaskan

yang merasa puas dengan empati, hal ini menurut sebelumnya, bahwa pelayanan yang baik akan

pendapat peneliti dipengaruhi oleh berbagai mempengaruhi kepuasan seseorang. Itu berarti

karakteristik responden yang diteliti sehingga dilihat dari bagaimana bukti fisik seorang dokter

memiliki persepsi yang berbeda-beda dan faktor ataupun perawat dalam memberikan bantuan kepada

yang mempengaruhi kepuasan pasien bukan hanya

pasien sehingga pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas kesehatan.

Berdasarkan tempat penelitian, dan dari data yang telah didapatkan bahwa memang ada hubungan bukti fisik dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung tahun 2016. Kemudian walaupun ada 130 responden yang menilai bukti fisik baik tetapi masih ada 25 responden diantaranya yang merasa tidak puas dan sebaliknya walaupun ada 116 responden yang merasa bukti fisik tidak baik masih ada 41 responden yang merasa puas dengan bukti fisik, hal ini menurut pendapat peneliti dipengaruhi oleh berbagai karakteristik responden yang diteliti sehingga memiliki persepsi yang berbeda-beda dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien bukan hanya bukti fisik petugas kesehatan artinya meskipun responden mendapat bukti fisik yang baik oleh petugas kesehatan akan tetapi jika mendapat dimensi mutu pelayanan lain (kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) tidak baik maka akan mempengaruhi pasien untuk tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis hubungan mutu pelayanan dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD DR.A.Ddi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016, maka dapat diambil berbagai kesimpulan sebagai berikut:

1. Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dokter dan perawat terhadap pasien rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2016 memiliki kategori tidak baik sebesar 115 responden (46.7%) untuk kehandalan, 104 responden (42.3%) untuk daya tanggap, 104 responden (42.3%) untuk jaminan, 122 responden (49.6%) untuk empati, 116 responden (47.2%) untuk bukti fisik. Dan kategori baik sebesar 131 responden (53.3%) untuk kehandalan, 142 responden (57.7%) untuk daya tanggap, 142 responden (57.7%) untuk jaminan, 124 responden (50.4%) untuk empati, 130 responden (52.8%) untuk bukti fisik.

2. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dokter dan perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung tahun 2016 memiliki kategori tidak puas 100 responden (40.7%) dan kategori puas sebanyak 146 responden (59.3%).

3. Ada hubungan antara kehandalan dokter dan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung tahun 2016 dengan nilai $p\text{-value} = 0.000$ dan *Confident Interval* 5.718-19.078.

4. Ada hubungan antara daya tanggap dokter dan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung tahun 2016 dengan nilai $p\text{-value} = 0.000$ dan *Confident Interval* 5.094-16.472.

5. Ada hubungan antara jaminan dokter dan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung tahun 2016 dengan nilai $p\text{-value} = 0.000$ dan *Confident Interval* 3.419-10.464.

6. Ada hubungan antara empati dokter dan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung tahun 2016 dengan nilai $p\text{-value} = 0.000$ dan *Confident Interval* 3.059-9.364.

7. Ada hubungan antara bukti fisik dokter dan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung tahun 2016 dengan nilai $p\text{-value} = 0.000$ dan *Confident Interval* 4.306-13.707.

Saran

Bagi Institusi Rumah sakit

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi petugas kesehatan di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung:

- a. Diharapkan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan dengan menambah petugas kesehatan terutama perawat di ruang rawat inap agar pelayanan bisa lebih cepat dengan kondisi pasien yang banyak. Petugas kesehatan bisa menyambut kedatangan pasien dengan baik di ruang rawat inap, cepat melayani pasien saat memberikan pelayanan, mampu menjelaskan apa saja yang ditanyakan oleh pasien hingga pasien mengerti maksudnya, dan petugas kesehatan dapat memberikan pelayanan dengan tepat dan di ruang rawat inap.

- b. Diharapkan petugas kesehatan menunjukkan sikap yang positif dengan petugas kesehatan mau menerima kondisi pasien, petugas kesehatan mampu menunjukkan keakraban, petugas kesehatan memberikan pujian jika pasien bersedia mengikuti saran yang diberikan, petugas kesehatan dapat menghargai pendapat pasien, petugas kesehatan dapat menjawab apa yang dipertanyakan oleh pasien, petugas kesehatan menerima keluhan dari pasien dan petugas kesehatan terus memberikan dukungan bagi kesembuhan pasien.
- c. Demi meningkatkan kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung diharapkan untuk memperhatikan kenyamanan ruang rawat inap, keramahan petugas kesehatan dan petugas kesehatan tetap bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing.

4. Muninjaya. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC. 2014.
5. Nurmawati. Mutu Pelayanan Kebidanan. Jakarta: CV. Trans Info Media. 2013.
6. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Penerbit Erlangga 2011.
7. Aziz A. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan Prima di RSUP. DR. M. Djamil Padang [skripsi]. Padang: Universitas Andalas. 2012.
8. Nurhasanah N. Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan. Jakarta: CV. Trans Info Media. 2010.
9. Undang-Undang Republik Indonesia no. 44 tahun 2009 Rumah Sakit.
10. Hartono B. Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2010.
11. Assauri. Manajemen Pemasaran Jasa. Jilid I. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. 2003.
12. Bagian Rekam Medis RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo. Data Rekam Medis Pasien Rawat Inap RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo. Bandar Lampung. 2013, 2014, 2015.
13. Sutisna. Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran. Cetakan I. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. 20011.
14. Tjiptono F. Anastasia D. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offest. 2003.
15. Supranto J. pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2011.
16. Wijono. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Vol I. Surabaya : Airlangga Press. 1999.
17. Suprayanto. Keandalan (Reliability) Mutu Pelayanan Kesehatan. 2013. Diakses 20 Desember 2014 dari www://dr-suprayanto.blogspot.com
18. Hidayat A. metodologi Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data. Edisi I. Jakarta: Salemba Medika. 2011.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Prenhallindo. 2009.
2. Pohan I. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC. 2007.
3. Atmojo Y. Mengukur Kepuasan Pelanggan : (dibuka tanggal 24 Desember 2014) dari www://triatmojo.wordpress.com
19. Sri Handayani D. Analisa Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poli Dalam Triwulan 1 Tahun 2014 di RSUD Sunan Kalijaga Demak. 2014. Diakses 5 Maret dari www://eprints.dinus.ac.id
20. S Taufik. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien di Instalasi

rawat Inap A Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado. [skripsi]. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado. 2013.

21. Anjaryani W D. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. [tesis]. Semarang: Universitas Diponegoro. 2009.
22. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2012.
23. Diklat RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo. Profil RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung: Divisi Diklat RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.
24. Anggraini E. Hubungan Faktor-faktor Kepuasan Pasien dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang TRIASE Instalasi Gawat Darurat RSUP DR. M. Djamil Padang. [skripsi]. Padang: Universitas Andalas. 2011.
25. Trimumpuni N E. Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSU Puri Asih Salatiga. [skripsi]. Semarang: Universitas Diponegoro. 2009.
26. Wira I A D. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dokter dan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar. [tesis]. Denpasar: Universitas Udayana. 2014